

ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI BAGIAN TPPRJ RSUD KAYEN – PATI

Saulis Mustofiroh*), Arif Kurniadi M.Kom)**

*) Alumni Falkutas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

**) Dosen Falkutas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No 5-11 Semarang

Email:massayip@google.com

ABSTRACT

Background : *TPPRJ ofsen only considered as a place of registration. Whereas in this place was the firts time between patient and the hospital. The problem that has happened, it was unsatisfied patient with the TPPRJ officer's services and uncomfortabe facilities in waiting room. The purpose of this research for knowing patient satisfiction with the service in TPPRJ.*

Mothod : *While in these place first contract between patient and hospital. Kinds of research which used were Descriptive, it were described situation from researched with used survey method. Popolation in these research were patient who registered in TPPRJ 2011 with 87 sample have been taken. The instrument used quitioner. Data collected were primer data that was gotten directlly from patient with answered from questions in quitioner or interview. Whereas data processed did with, editing, scoring, and tabulation with analized data were Decribtive analized.*

Result : *The resul showed that 90,8% patient were satisfied with the TPPRJ service. From lach of officer service compenent in TPPRJ the patients were satisfid with the kindness 73%. Situation to stund n booking – office 72,3% satisfied, officer speed 85%, the way operator told information 60,9% satisfied, and the way got data 88,5%. In waiting room condition at TPPRJ 54% the patient were satified. From each of component of waiting room condition felt whit the satisfied facilities question in sum chair which available 58,6%, facilities in bathrom (toilet) 66,6% and in TPPRJ room 77%, cleanliness inwaiting room 68,9%, facilities in waiting room 66,7% and it necessary existensi of entertainment (tv) 72,2%.*

Keywords : *Satisfaction, Service offiecer, Facility TPPRJ.*

PENDAHULUAN

Dalam rekam medis yang lengkap di peroleh informasi-informasi yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan/ kepentingan dan bahan pembuktian dalam perkara hukum, bahan penelitian atau sebagai alat untuk analisa terhadap mutu pelayanan oleh rumah sakit.^[4]

Pelayanan rekam medis menjadi topic utama di bidang administrasi kesehatan. Oleh karena itu pelayanan rekam medis menjadi salah satu standard yang harus dipenuhi dalam akreditasi Rumah Sakit.^[4]

Definisi rekam medis berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien pemeriksaan pengobatan tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan yang berkait.^[4]

Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, berkembang pula sarana pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan suatu layanan masyarakat yang memberikan pelayanan medis rawat jalan maupun rawat inap yang meliputi kegiatan kuratif dan rehabilitatif. Fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan medis dan pelayanan penunjang.^[1]

Direktorat Jendral Republik Indonesia, Direktorat Pelayanan Medis peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia No.269/Menkes/Per/III/2008 Rekam Medis di Rumah Sakit 2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya yang diterima pasien pada sarana kesehatan, baik rawat jalan maupun rawat inap.^[1]

Salah satu unit pelayanan rekam medis di rumah sakit adalah pendaftaran rawat jalan (TPPRJ). Tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) atau yang lebih dikenal loket pendaftaran pasien rawat jalan, sifat pelayanannya adalah administratif (tertib, rapi, teliti dan cepat) serta rahasia (serah trima dokumen dari satu unit ke unit lain tidak boleh pasien atau keluarga tetapi oleh petugas).^[2]

Tugas dan fungsi bagian TPPRJ adalah a) melakukan pendaftaran pasien rawat jalan, b) mencatat data dasar pasien kedalam dokumen RM, c) mendistribusikan dokumen RM ke masing-masing poliklinik, d) membantu bagian keuangan dalam hal memberikan keterangan mengenai biaya pelayanan IRJ yang diperlukan pasien, manajemen atau pelanggan lainnya.^[2]

Pada RSUD Kayen-Pati di bagian TPRJ tempat pendaftaran dilakukan dalam 1(satu) tempat yaitu TPRJ dan TPR. Terdaftar yaitu 8 petugas pendaftaran, dengan jumlah petugas yang cukup banyak harap pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran. Akan tetapi di RSUD Kayen-Pati masih dijumpai antrian pasien yang akan mendaftar di bagian TPRJ dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan petugas TPRJ serta kenyamanan fasilitas yang ada di ruang tunggu. Dari jumlah data kunjungan sampel per hari selama tahun 2011 sebanyak 87 pasien. Ruang tunggu yang luas serta kurangnya fasilitas yang kurang mendukung di ruang tunggu TPRJ, meliputi fasilitas kursi tunggu yang sedikit dan fasilitas hiburan (koran atau majalah) yang tidak tersedia.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti “ *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ RSUD Kayen-Pati*” yang diharapkan hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan mutu serta kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kayen-Pati khususnya di unit rekam medis bagian TPRJ.

Pada penelitian ini dirumuskan tujuan peneliti yaitu mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPRJ RSUD Kayen – Pati Tahun 2013.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, artinya penelitian yang dilakukan untuk memperoleh penjelasan-penjelasan yang berkenaan dengan objek penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada penelitian ini hanya bersifat sewaktu dan tidak diikuti kejadian pada masa lampau atau masa depan.

Populasi penelitian didapat dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan (TPRJ) Kayen-Pati sepanjang tahun 2011 adalah 7769 pasien dengan rata-rata per bulannya adalah 647 pasien.

Instrumen penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan kuesioner dengan metode wawancara yang dilakukan langsung antara peneliti dengan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD Kayen-Pati di bagian TPRJ tempat pendaftaran dilakukan dalam 1(satu) tempat yaitu TPRJ dan TPRI. Terdaftar yaitu 8 petugas pendaftaran, dengan jumlah petugas yang cukup banyak diharap pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran. Jam buka loket pendaftaran pasien adalah : Senin – Kamis jam 07.30 – 11.00, Jumat 07.30 – 10.00, Sabtu 07.30 – 11.00.

Keadaan ruang tunggu cukup bersih, ventilasinya juga ada jadi pencahayaan di ruang tunggu cukup terang dan terdapat hiburan seperti TV yang selalu menyala, tempat sampah tidak ada, koran atau majalah tidak ada, kursi kurang banyak.

Hasil penelitian ini menggunakan batasan dimensi mutu pelayanan mengetahui pelayanan petugas pendaftaran dan kondisi ruang tunggu di TPRJ, dari 87 responden diperoleh hasil bahwa 79 pasien atau 90,8 % menyatakan puas dan 8 pasien atau 9,2% menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat pasien terhadap pertanyaan wawancara kepuasan pasien tentang pelayanan petugas pendaftaran yang diperoleh dari data sebagai berikut :

Dari 87 responden didapat data pelayanan petugas TPRJ yang dikelompokkan sebagai berikut :

1. Keramahan Petugas TPRJ

Tabel 4.1

No	Keramahan	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Ramah	0	0
2	Cukup Ramah	23	26,4
3	Ramah	52	59,8
4	Sangat Ramah	12	13,8
		87	100

Sumber : *Data Primer*

2. Pengantrian di loket

Tabel 4.2

No	Pengantrian di iloket	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Ramai	5	5,7
2	Cukup Ramai	19	21,8
3	Ramai	55	63,2
4	Sangat Ramai	8	9,1
		87	100

Sumber : *Data Primer*

3. Kecepatan Petugas

Tabel 4.3

No	Kecepatan Petugas	Responden	
		Σ	%
1	Sangat Lambat	0	0
2	Lambat	12	13,8
3	Cepat	69	79,3
4	Sangat Cepat	5	5,7
		87	100

Sumber : *Data Primer*

4. Petugas Pendaftaran Menyampekan Informasi

Tabel 4.4

No	Menyampekan informasi	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Jelas	0	0
2	Cukup Jelas	34	39
3	Jelas	52	59,8
4	Sangat Jelas	1	1,1
		87	100

Sumber : *Data Primer*

5. Petugas Sering Keliru Dalam Mencatat / mendapatkan Data

Tabel 4.5

No	Mencatat atau Mendapatkan Data	Responden	
		Σ	%
1	Sering Tidak Tepat	8	9,1
2	Kadang-Kadang Tepat	2	2,3
3	Tepat	72	82,8
4	Selalu Tepat	5	5,7
		87	100

Sumber : *Data Primer*

Fasilitas di TPPRJ

Penelitian ini dilakukan di bagian TPPRJ dengan menggunakan 87 sampel yang diambil dari pasien yang mendaftar pada tahun 2011 rata-rata perbulannya kemudian dihitung populasi dan sampelnya. Dari 87 sampel yang berhasil diwawancarai penulis memperoleh hasil sebagai berikut :

Hasil penelitian ini menggunakan batasan dimensi mutu pelayanan mengetahui pelayanan petugas pendaftaran dan kondisi ruang tunggu di TPPRJ, dari 87 responden diperoleh hasil bahwa 47 pasien atau 54 % menyatakan puas dan 8 pasien atau 45,9% menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat pasien terhadap pertanyaan wawancara kepuasan pasien tentang fasilitas kondisi ruang tunggu di yang diperoleh dari data sebagai berikut :

Dari 87 responden didapat data fasilitas ruang tunggu di TPPRJ yang dikelompokkan sebagai berikut :

1. Kenyamanan

Tabel 4.6

No	Kenyamanan	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Nyaman	2	2,3
2	Nyaman	65	74,7
3	Cukup Nyaman	14	16,1
4	Sangat Nyaman	6	6,9
		87	100

Sumber : *Data Primer*

2. Kebersihan Diruang Tunggu

Tabel 4.7

No	Kebersihan di ruang Tunggu	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Bersih	0	0
2	Bersih	60	68,9
3	Cukup Bersih	23	26,4
4	Sangat Bersih	4	4,6
		87	100

Sumber : *Data Primer*

3. Fasilitas di ruang Tunggu

Tabel 4.8

No	Fasilitas	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Puas	0	0
2	Bersih	58	66,7
3	Cukup Bersih	19	21,8
4	Sangat Puas	8	9,1
		87	100

Sumber : *Data Primer*

4. Jumlah Tempat Duduk Yang Tersedia Di TPPRJ

Tabel 4.19

No	Jumlah Duduk di TPPRJ	Responden	
		Σ	%
1	Kurang	7	8
2	Cukup	28	32,1
3	Banyak	49	56,3
4	Sangat Banyak	2	2,3
		87	100

Sumber : *Data Primer*

5. Fasilitas Dalam Kamar Mandi (Wc)

Tabel 4.10

No	Fasilitas Dalam Wc	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Bersih	2	2,3
2	Cukup Bersih	26	29,9
3	Bersih	57	65,5
4	Sangat Bersih	1	1,1
		87	100

Sumber : *Data Primer*

6. Pencahayaan Di TPPRJ

Tabel 4.11

No	Pencahayaan	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Terang	0	0
2	Cukup Terang	30	34,4
3	Terang	54	62,1
4	Sangat Terang	3	3,4
		87	100

Sumber : *Data Primer*

7. Perlukah keberadaan Fasilitas Hiburan (TV)

Tabel 4.12

No	Fasilitas	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Ada	3	3,4
2	Ada	60	68,9
3	Harus Ada	22	25,2
4	Harus Selalu Ada	2	2,3
		87	100

Sumber : *Data Primer*

8. Bagaimana Kondisi Fasilitas Hiburan TV Di TPPRJ

Tabel 4.13

No	Fasilitas Hiburan	Responden	
		Σ	%
1	Tidak Baik	3	3,4
2	Cukup Baik	12	13,8
3	Baik	67	77,1
4	Sangat Baik	5	5,7
		87	100

Sumber : *Data Primer*

Pembahasan

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat diperlukan pengelolaan masyarakat rumah sakit secara profesional. Untuk menunjang itu semua diperlukan sarana, fasilitas, dan pelayanan yang menunjang serta profesional.

Rekam medis menyebutkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus disertai dengan sarana penunjang yang memadai antara lain menyenggarakan rekam medis pada setiap sarana pelayanan kesehatan. Kegiatan penyelenggaraan rekam medis dirumah sakit salah satunya adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Untuk mengetahui baik tidaknya mutu pelayanan yang diberikan yang menyangkut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka dapat dilihat dari pendapatan pasien tentang beberapa hal antara lain ^[5] :

a. Pelayanan petugas TPPRJ

Dari penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan tentang pelayanan petugas pendaftaran diperoleh profesional kepuasan pasien yaitu sebesar 90,8%. Prosentase ketidakpuasan pasien sebesar 9,2%.

Menurut Lori Diprete, el.al. kegiatan menjaga mutu menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya adalah kompetensi petugas yaitu kompetensi teknik berkaitan dengan ketrampilan, kemampuan, dan penampilan petugas yang berhubungan juga bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan.^[6]

Kepuasan pelanggan rumah sakit atau kepuasan pasien perasaan dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang. Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan dan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat pasien terhadap pertanyaan wawancara kepuasan pasien tentang pelayanan petugas pendaftaran di rawat jalan RSUD Kayen-Pati sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan tentang keramahan petugas, dari 87 responden yang menyatakan ramah 73,6% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (73,6%) petugas ramah.
- 2) Berdasarkan tentang pengantrian diloket, dari 87 responden yang menyatakan ramai 72,3% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (72,3%) pengantrian diloket ramai.
- 3) Berdasarkan tentang kecepatan petugas, dari 87 responden yang menyatakan cepat 85% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (85%) petugas cepat saat melayani.
- 4) Berdasarkan tentang menyampaikan informasi, dari 87 responden yang menyatakan jelas 60,9% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (60,9%) petugas cara menyampaikan informasi jelas.
- 5) Berdasarkan tentang mencatat atau mendapatkan data, dari 87 responden yang menyatakan tepat sebesar 88,5% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (88,5%) petugas mendapatkan data pasien tepat.

Dari aspek pelayanan petugas yang menurut pasien puas terhadap : keramahan, suasana pengantrian diloket, kecepatan petugas, cara petugas menyampaikan informasi, dan cara mendapatkan data pasien.

b. Fasilitas atau kondisi ruang tunggu

Dari penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan terhadap fasilitas kondisi ruang tunggu di TPRJ diperoleh profesional kepuasan pasien yaitu sebesar 54%. Prosentase ketidakpuasan pasien sebesar 45,9%.

Kegiatan menjaga mutu menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya adalah kenyamanan dan kenikmatan juga berperan penting dalam

kegiatan menjaga mutu. Kenyaman & kenikmatan (amenities) berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali kefasilitasan kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Amenities juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan, personil, dan peralatan medis maupun non medis. Kenyamanan, kebersihan dan privacy juga sangat berperan. Unsur amenities yang lain misalnya hal-hal yang membuat waktu lebih menyenangkan seperti adanya : musik, televisi, majalah, koran,dll. Kebersihan adanya kamar kecil, ruang tunggu dan ruang pemeriksaan.^[6]

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat pasien terhadap pertanyaan wawancara kepuasan pasien tentang kondisi ruang tunggu di rawat jalan RSUD Kayen-Pati sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan tentang kenyamanan diruang tunggu, dari 87 responden yang menyatakan tidak nyaman 77% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (77%) keadaan diruang tunggu tidak nyaman.
- 2) Berdasarkan tentang kebersihan diruang tunggu, dari 87 responden yang menyatakan bersih 68,9% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (68,9%) fasilitas tidak bersih.
- 3) Berdasarkan tentang fasilitas diruang tunggu, dari 87 responden yang menyatakan 66,9% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (66,9%) pasien merasa tidak puas.
- 4) Berdasarkan tentang jumlah duduk di TPPRJ, dari 87 responden yang menyatakan banyak 58,6% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (58,6%) fasilitas jumlah duduk banyak.
- 5) Berdasarkan tentang fasilitas dalam kamar mandi (Wc), dari 87 responden yang menyatakan bersih 66,6% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (66,6%) fasilitas kamar mandi bersih.
- 6) Berdasarkan tentang pencahayaan diruang tunggu, dari 87 responden yang menyatakan terang 65,5% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (65,5%) pencahayaannya terang.
- 7) Berdasarkan tentang perlukah fasilitas hiburan (TV), dari 87 responden yang menyatakan ada 72,3% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (72,3%) perlukah keberadaan fasilitas hiburan tidak ada.

- 8) Berdasarkan tentang kondisi fasilitas hiburan TV, dari 87 responden yang menyatakan cukup baik 82,8% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar (82,8%) kondisi fasilitas hiburan baik.

Dari aspek fasilitas kondisi ruang tunggu yang menurut pasien puas terhadap : jumlah tempat duduk yang tersedia, fasilitas dalam kamar mandi (Wc) dan pencahayaan diruang TPPRJ. Menurut pasien yang tidak puas : kenyamanan diruang tunggu, kebersihan diruang tunggu, fasilitas diruang tunggu dan perlukah keberadaan fasilitas hiburan (tv).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian analisis kepuasan pasien pada bagian TPPRJ periode Juni 2013 di RSUD Kayen – Pati diperoleh sampel sebanyak 87 pasien, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan Petugas TPPRJ

Dari 87 responden 90,8% pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPPRJ dan 9,2% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPPRJ. Kepuasan pasien pelayanan petugas di lihat dari aspek – aspek keramahan, suasana pengantrian diloket, kecepatan petugas, cara petugas menyampekan informasi, ketepatan pencatatan data pasien, menurut pasien sebagian besar puas.

2. Fasilitas Kondisi Ruang Tunggu di TPPRJ

Dari 87 responden 54% pasien merasa puas terhadap kondisi ruang tunggu TPPRJ dan 45,9% pasien merasa tidak puas terhadap kondisi ruang tunggu di TPPRJ. Kepuasan pasien terhadap fasilitas di lihat dari aspek – aspek yang menurut pasien puas terhadap : jumlah tempat duduk yang tersedia, fasilitas dalam kamar mandi (Wc) dan pencahayaan diruang TPPRJ. Tetapi menurut pasien yang tidak puas : kenyamanan diruang tunggu, kebersihan diruang tunggu, fasilitas diruang tunggu dan perlukah keberadaan fasilitas hiburan (tv).

SARAN

Dilihat dari pendapat pasien mengenai apa yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di TPPRJ RSUD Kayen – Pati, maka dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Petugas TPPRJ

Diharap kepada petugas walaupun sebagian besar pasien merasa puas, petugas harus bisa lebih baik lagi bersikap lebih sabar dan juga ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dan pasien biar tidak kecewa terhadap petugas-petugas di TPPRJ yang ada di RSUD Kayen – Pati dan biar pasien merasa puas saat mendaftarkan atau saat mau berobat kembali.

2. Kondisi Ruang Tunggu di TPPRJ

Diharap kepada pihak Rumah Sakit untuk menyediakan fasilitas seperti tempat sampah, kipas angin atau penyejuk ruangan, majalah atau koran.

DAFTAR PUSTAKA

1. Direktorat Jendral Republik Indonesia, Direktorat Pelayanan Medis peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia No.269/Menkes/Per/III/2008 Rekam Medis di Rumah Sakit 2008.
2. Shofari, Bambang. Sistem dan Prosedur Pelayanan Medis Buku ke 2. Tidak Dipublikasikan.
3. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Press.
4. Menurut Masykur Wiratmo 1996:224.
<http://neopluck.blogspot.com/2013/02/cara-menyampaikan-informasi-secara-tepat.html>
5. Permenkes No. 749a/Menkes/Per/XII/1989
6. Menurut teori Lori Diprete Brown, et al. Kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi
7. Keputusan Menteri kesehatan nomor 134 Menkes / SK / W / 78 tahun 1987
8. Permenkes No. 749a/Menkes/Per/XII/1989
9. Huffman, Edna K. *Health Information Management*. Physician RECORD Company. Berwyn. Illinois. 1992.

10. Keputusan Menpan No 81/1993
11. Menurut Supranto.J.1997.
12. Menurut standar pihak manajemen RS, Muninjaya, 2004
13. Azwar, Asrul. Administrasi Kesehatan Masyarakat. Jakarta : EGC. 2004
14. Russel. L. B., Ibuka Yoku, & Carr, D,. 2008
15. Menurut Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene Tahun 2012
16. <http://evalismawatiblog.wordpress.com/2013/05/14/sistem-pengumpulan-data/>.
17. Supranto, Johannes. Pengukuran Tingkat Tingkat Kepuasan. Pelayanan Medis. Rineka Cipta.
18. Noto Atmojo, Soekidijo, metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta.
19. Muninjaya, A.A. Gde. Manajemen Kesehatan. Buku Kedokteran, ECG.
20. Menurut RS.Mitra Bangsa Pati. Keramahan
http://www.mitrabangsa.com/index.php?option=com_content&view=article&id=123&Itemid=280
21. Noto Atmojo, Soekidijo, metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta.
22. Muninjaya, A.A. Gde. Manajemen Kesehatan. Buku Kedokteran, ECG.
23. Menurut RS.Mitra Bangsa Pati. Keramahan
http://www.mitrabangsa.com/index.php?option=com_content&view=article&id=123&Itemid=280